

## ANALISIS PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DAN PELAYANAN INFORMASI DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG SEMARANG

DIAH EKA NOVITASARI – 25010114140376

(2018 - Skripsi)

BPJS Kesehatan memiliki target pada tahun 2019 yaitu mencakup seluruh penduduk Indonesia, terjadi beberapa permasalahan seiring meningkatnya pelayanan kesehatan, salah satunya terjadi peningkatan keluhan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang. Tujuan penelitian adalah menganalisis pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan dan pelayanan informasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui metode observasional dan dilakukan survei kepada peserta sebagai penguat *output* pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan. Informan utama meliputi staf front liner, staf penanganan pengaduan peserta, supervisor front liner dan informan triangulasi meliputi Kepala Bidang KPP, Kepala Bidang USDMKP, 5 Peserta, serta responden penelitian yang berjumlah 85 peserta. Hasil penelitian menunjukkan di hari-hari tertentu staf penanganan pengaduan peserta melayani peserta melebihi beban kerja (1:30), pelatihan dari pusat hanya diikuti oleh pegawai tetap, loket 11 dan 12 berada di ruang pengaduan sedangkan peletakan loket pelayanan harus sejajar dengan loket lainnya, promosi mobile JKN masih belum optimal, staf penanganan pengaduan peserta terkadang lupa meminta peserta mengisi CSTI (*Customer Satisfaction Index*). *Output* pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan di BPJS Kesehatan Cabang Semarang sudah objektif, responsif, koordinatif, efektif dan efisien, akuntabel serta transparan sesuai dengan hasil survei yang dilakukan kepada peserta. Saran yang diberikan adalah menambah staf penanganan pengaduan peserta di kantor untuk hari-hari tertentu, pengoptimalan Duta Mobile JKN, membuat warning alarm yang *disetting* pada pelayanan penanganan pengaduan keluhan, memasang informasi di pintu ruang pengaduan tentang kewajiban membawa bukti pendukung peserta, dan membagikan buku saku kepada peserta yang dianggap perlu berisikan informasi seputar BPJS Kesehatan

**Kata Kunci:** BPJS Kesehatan, penanganan keluhan, pelayanan informasi